

**other
side**
at work

XS XPERT SUITE



Branche: Volmacht, Arbodienst

Interview met: Serge Evers (Algemeen Directeur Vrieling Adviesgroep)

Klantcase Vitalr



Introductie & Situatie

Vrieling Adviesgroep is gespecialiseerd in verzekeringen, hypotheeken en makelaardij.

Daarnaast bestaat Vrieling uit verschillende bedrijfsonderdelen als: ABC Pensioen, Vitalr, Aveco Verzekeringen, Vetera, RegioBank en Aveco expertise & taxatie. Als familiebedrijf ligt hun focus op langetermijncontinuïteit, wat een fundamenteel onderdeel is van hun bedrijfscultuur. Ze hanteren geen strategieën die enkel gericht zijn op korte termijn. De stabiliteit en betrouwbaarheid van het bedrijf zijn belangrijk voor hun klanten en relaties, die op zoek zijn naar een consistente en betrouwbare partner. Vrieling Adviesgroep streeft ernaar om op lange termijn zekerheid te bieden aan hun klanten op het gebied van financiële begeleiding. Kwaliteit en integriteit zijn de kernwaarden van hun dienstverlening, waarbij ze zich inzetten voor ethisch zakendoen. Dit principe staat centraal in hun aanpak, waarbij ze altijd openstaan voor feedback en verantwoording.

Bij Vitalr is een significante transformatie in gang gezet met de implementatie van Xpert Suite van Otherside at Work. Deze strategische keuze richt zich op het optimaliseren van efficiëntie en het verhogen van de kwaliteit van de klantenservice, specifiek binnen de inkomensketen. Deze innovatieve stap markeert een belangrijk moment in de voortdurende evolutie van Vitalr, waarbij de focus ligt op het gebruik van geavanceerde technologie om zowel interne processen te stroomlijnen als de klantbeleving te verbeteren.

Vraagstuk & Oplossing

Investeren in een gedigitaliseerde toekomst

In een tijdperk waarin digitale ontwikkelingen razendsnel evolueren, is innovatie cruciaal. Voor Vitalr, onderdeel van Vrieling Adviesgroep, een toonaangevende inkomensverzekeraar en arbodienst met een sterke aanwezigheid in het oosten van Nederland, was het tijd om voorop te lopen. Met de overstap naar de Xpert Suite van Otherside at Work, een softwaresysteem dat in één platform de arbodienst en inkomensvolmacht ondersteunt, heeft Vitalr de weg vrijgemaakt voor een integrale digitale transformatie.

De keuze voor Xpert Suite is geen toeval. Het systeem biedt Vitalr talloze voordelen, waaronder de mogelijkheid om processen te digitaliseren en integraal klanten te bedienen. Serge Evers, Algemeen Directeur van Vrieling, is enthousiast over de mogelijkheden die het systeem biedt: “Met de overstap naar de Xpert Suite ontstaat veel meer digitale slagkracht. Onze medewerkers kunnen zich nu volledig richten op de duurzame inzetbaarheid van medewerkers en een snelle re-integratie van uitgevallen medewerkers. Hiermee maken we echt het verschil voor onze klanten.” Vitalr is al lang een vertrouwde partner voor arbodienstverlening. Vitalr bedient een breed scala aan klanten, variërend van kleine ondernemingen tot grote organisaties. Het bedrijf heeft altijd gestreefd naar het bieden van de beste service en ondersteuning aan klanten in het oosten van Nederland.

Integraal platform voor inkomen

Een van de unieke kenmerken van Xpert Suite is dat het werkgevers, adviseurs, arbodiensten en inkomensvolmachten samenbrengt en ondersteunt op één enkel platform. Dit biedt Vitalr een ongeëvenaarde efficiëntie en gemak, omdat ze niet langer tussen verschillende systemen hoeven te schakelen.

“Dat alle stakeholders in één systeem op een efficiënte en veilige manier samenwerken is een enorme stap voorwaarts. Het stelt ons in staat om sneller en nauwkeuriger te werken, waardoor we onze klanten beter van dienst kunnen zijn. Met de overstap naar de Xpert Suite ontstaat veel meer digitale slagkracht.”

Serge Evers, Algemeen Directeur van Vrieling



Vraagstuk & Oplossing

Uniforme deelnemersadministratie

Naast de geïntegreerde aanpak biedt Xpert Suite ook een gedetailleerde deelnemers-administratie per verzekeringsproduct. Dit stelt Vitalr in staat om op maat gemaakte oplossingen te bieden aan individuele klanten, rekening houdend met hun specifieke verzekeringsituaties.

“Met de gedetailleerde deelnemersadministratie kunnen we onze klanten nog beter van dienst zijn en wordt voldaan aan de compliance eisen van de risicodragers”, zegt Robert van Gils, Business Development Manager bij Otherside. “Het stelt ons in staat om de re-integratieprocessen dynamisch te sturen en maatwerk te bieden op basis van data. Dit resulteert in een effectievere en efficiëntere re-integratie van medewerkers.”

Om de klantbeleving verder te optimaliseren wordt ook steeds vaker het HR-systeem van de werkgever gekoppeld. Hiermee wordt de deelnemersadministratie automatisch gesynchroniseerd met Xpert Suite. Op korte termijn wordt het hierbij ook mogelijk om salarisgegevens vanuit het HR-systeem te ontsluiten naar Xpert Suite.

Compliance is key

Een ander cruciaal aspect van Xpert Suite is de nadruk op datagedreven werken. Vitalr erkent het belang van data in het nemen van gefundeerde beslissingen en het verbeteren van processen. Door te werken met Xpert Suite wordt het mogelijk om inzichten te verkrijgen uit de beschikbare data en deze te gebruiken om de dienstverlening verder te optimaliseren. Bovendien voldoet Otherside aan zowel de AVG-voorwaarden als aan de toenemende eisen van de risicodragers door het bezit van het ISO27001 en NEN7510-certificaat, aangevuld met een jaarlijkse SOC2-verklaring. Dit stelt Vitalr in staat om met vertrouwen en zekerheid te opereren in een steeds veranderend landschap.

Verbeterde klantbeleving

De overstap naar Xpert Suite betekent niet alleen een verbetering van de interne processen bij Vitalr, maar ook een betere dienstverlening aan hun klanten. Met het applicatielandschap dat overzichtelijker wordt en de mogelijkheid om snel en adequaat te reageren op klantbehoeften, kunnen ze hun klanten nog beter ondersteunen in hun re-integratieprocessen. “Met Xpert Suite kunnen we onze klanten een naadloze en geïntegreerde ervaring bieden”, benadrukt Serge Evers.

“We streven ernaar om het verschil te maken en onze klanten te helpen bij een succesvolle re-integratie. Xpert Suite is de sleutel tot het realiseren van die ambitie.”

*Guido van Zijl,
Commercieel Manager Vitalr.*





“De implementatie van Xpert Suite heeft ons in staat gesteld om onze dienstverlening naar een hoger niveau te tillen en onze klanten op een nog efficiëntere manier te bedienen.”

Jelmer van Nijen, Manager Backoffice Vitalr.

Resultaat

Digitale transformatie

Met de implementatie van Xpert Suite neemt Vitalr een belangrijke stap in de digitale transformatie van hun activiteiten op het gebied van inkomensverzekeringen en arbodienstverlening. De voordelen van dit geïntegreerde systeem zijn duidelijk zichtbaar: digitalisering van processen, integrale klantbediening, datagedreven werken en een overzichtelijker applicatielandschap. Vitalr is vastbesloten om hun klanten in het oosten van Nederland de best mogelijke dienstverlening te bieden en met Xpert Suite hebben ze de ideale partner gevonden om die ambitie waar te maken.

Voordelen:



Alles-in-één efficiëntie: Met Xpert Suite centraliseert Vitalr alle diensten op één platform, waardoor efficiëntie en gemak aanzienlijk toenemen en klantenservice verbetert.



Naadloze compliance: Xpert Suite faciliteert datagedreven werken voor Vitalr, waarborgt compliance met AVG en andere certificaten, en versterkt het vertrouwen in een dynamische markt.



Superieure klantbeleving: Vitalr verhoogt de klanttevredenheid aanzienlijk met Xpert Suite, biedt snellere respons op klantbehoeften en optimaliseert re-integratieprocessen.